CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE PREPAGO.



1. OBJETO.

1.1 Por el presente contrato de duración indefinida, XFERA MÓVILES, S.A (YOIGO), con C.I.F. A-82528548 y domicilio en Alcobendas (Madrid), Avda. de la Vega, 15 (28108), prestará al Cliente su servicio telefónico móvil disponible al público en la modalidad prepago y en su caso los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que sean solicitados por el cliente (el Servicio).
1.2. El Cliente sólo podrá utilizar el Servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico ni a comercializar o ceder el Servicio.
1.3 Los terminales telefónicos que, en su caso, se comercialicen junto con el Servicio podrán ir provistos del mecanismo SIM-LOCK de forma que únicamente son utilizables con el Servicio prestado por YOIGO. El Cliente podrá solicitar el desbloqueo de dicho mecanismo de conformidad con el procedimiento que YOIGO tiene establecido al efecto.

2. ENTREGA DE TARJETA Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

2.1 Para la prestación del Servicio, YOIGO entregará al Cliente, junto con la información completa de la tarifa contratada, un Manual de Usuario y una tarjeta SIM (la Tarjeta SIM) que el Cliente deberá insertar en un terminal telefónico compatible.
2.2 El Cliente podrá utilizar la Tarjeta SIM exclusivamente para acceder al Servicio y solamente durante el periodo en que el Servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Asimismo, el Cliente entregará la Tarjeta SIM a YOIGO en caso de que YOIGO le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del Servicio.
2.3 El Servicio quedará activado de manera automática en el momento de la entrega de la Tarjeta SIM.

3. PRECIO.

Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente las tarifas vigentes en cada momento para la modalidad contratada. El Cliente ha sido conveniente informado de las tarifas que le serán de aplicación y de las reglas aplicables a las mismas, habiéndosele entregado un documento explicativo de la tarifa contratada. Todas ellas podrán ser consultadas actualizadas en el sitio web de YOIGO, www.yoigo.com, y a través del número de atención telefónica 622 (desde la red de YOIGO) ó 622 622 622 (desde las redes de otros operadores).

4. CUENTA, SALDO DISPONIBLE Y RECARGA.

4.1 El Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización del Servicio (la Cuenta). El Cliente será informado del saldo disponible de su Cuenta después de cada llamada que realice. Adicionalmente, en www.yoigo.com se recoge información actualizada sobre las diferentes posibilidades de consulta del saldo disponible.
4.2 Para la realización de llamadas, el envío de mensajes o cualquier otro uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o de datos por iniciativa del Cliente, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para cursar el tráfico solicitado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 ni, salvo los casos previstos en la Cláusula 7, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.
4.3 El Cliente podrá incrementar el saldo disponible en su Cuenta mediante la recarga de su Tarjeta SIM en cualquier momento, en tanto que el Servicio permanezca activado. Para ello, el Cliente podrá elegir cualquiera de los medios de recarga habilitados por YOIGO, según la información que se ofrece en su sitio web, www.yoigo.com (cajeros automáticos, distribuidores autorizados, gasolineras, en el propio sitio web de YOIGO, etc.).
4.4 El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de 5€ y como máximo de 150€ (impuestos incluidos).
4.5 Tendrán carácter gratuito las llamadas realizadas a los números cortos asignados a la prestación de servicios de atención de llamadas de emergencia. En cumplimiento de la legislación vigente, YOIGO pondrá a disposición de las autoridades prestadoras de los referidos servicios, información sobre la ubicación de procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.

5. PAGO.

5.1 El Cliente procederá al pago del Servicio con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Tarjeta SIM. A medida que se produzca un uso del Servicio por parte del Cliente, los cargos en los que incurra, de acuerdo con las tarifas aplicables, serán descontados de manera automática de su saldo disponible. El Cliente podrá acceder gratuitamente al detalle de las comunicaciones realizadas en un determinado mes, a través del apartado MIYOIGO en el sitio web www.yoigo.com. El Cliente, también podrá solicitar dicha información a través del Servicio de Atención al Cliente de YOIGO (622), en cuyo caso se devengará a favor de YOIGO la cantidad de 5€ (impuestos indirectos excluidos) por cada solicitud realizada. Dicho importe será cargado en la Cuenta del Cliente.
5.2 El saldo disponible en la Cuenta nunca será inferior a 0€. En consecuencia, cuando el Cliente haya iniciado una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y su saldo disponible se agote en el transcurso de la misma, se producirá la inmediata terminación de esa llamada o transmisión de datos. Asimismo, cuando el Cliente intente iniciar una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y no disponga de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no será posible cursar el tráfico solicitado.

6. CONSUMO MÍNIMO OBLIGATORIO.[1]

6.1 Mientras el Servicio permanezca activado, el Cliente deberá efectuar un consumo mínimo mensual no inferior al Consumo Mínimo Obligatorio que, en su caso, se detalle en la tarifa aplicable. En caso de que el consumo efectuado por el Cliente durante 1 mes natural sea inferior al Consumo Mínimo Obligatorio, YOIGO detraerá de su Cuenta la diferencia entre el consumo efectivamente realizado y el importe del Consumo Mínimo Obligatorio. Asimismo, el importe íntegro del Consumo Mínimo Obligatorio será cargado en la Cuenta del Cliente en caso de que éste no haya efectuado consumo alguno durante un mes natural. Computarán como consumo mínimo las cuotas y conceptos que se especifiquen en las condiciones de la tarifa contratada.
6.2 El cargo en concepto de Consumo Mínimo Obligatorio se efectuará a mes vencido, el primer día hábil de cada mes. Si, en el momento de efectuarse el cargo, el saldo disponible del Cliente no es suficiente para cubrir el importe del Consumo Mínimo Obligatorio, YOIGO detraerá de su Cuenta únicamente el saldo que esté disponible.
6.3 El Consumo Mínimo correspondiente al mes en que se produzca la activación del Servicio se calculará en proporción al número de días en que el Servicio haya permanecido activado durante ese mes.

7. DESACTIVACIÓN PROVISIONAL Y DEFINITIVA DEL SERVICIO.

7.1 Si la Cuenta del Cliente presentara un saldo de 0€ durante un periodo de 6 meses consecutivos, YOIGO podrá desactivar de manera definitiva el Servicio.
YOIGO también podrá desactivar definitivamente el Servicio si no se realiza una recarga durante un período continuado de 9 meses.
7.2 A solicitud del Cliente, a través del Servicio de Atención al Cliente, YOIGO podrá desactivar provisionalmente el Servicio en caso de sustracción o extravío del terminal telefónico que incorpore la Tarjeta SIM o de la propia Tarjeta SIM.
7.3 YOIGO podrá, asimismo, desactivar provisional o definitivamente el Servicio, a su elección, ante la comisión de un fraude, la concurrencia de indicios racionales de comisión de un fraude o como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito del Servicio.
7.4 En caso de desactivación definitiva del Servicio por cualquiera de las causas previstas en esta Cláusula, el contrato quedará automáticamente resuelto.

8. ATENCIÓN AL CLIENTE.

8.1 El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia que le afecte a través del Servicio de Atención al Cliente disponible en el número de teléfono 622 (desde la red de YOIGO) o 622 622 622 (desde las redes de otros operadores) y en la página web www.yoigo.com. También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: Xfera Móviles, S.A., Departamento de Atención al Cliente, Avda. la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid) o por correo electrónico a clientes@yoigo.com.
8.2 Para presentar reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigirse a YOIGO, por cualquiera de los medios previstos en el párrafo anterior, en el plazo de 1 mes a contar desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. A la recepción de la reclamación, YOIGO facilitará al Cliente el número de referencia correspondiente y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.
8.3 Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de YOIGO en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello se entenderá sin perjuicio del derecho del cliente a acudir a la vía judicial.

9. DERECHO DE DESCONEXIÓN.

9.1 El Cliente podrá solicitar a YOIGO, a través del Servicio de Atención al Cliente, la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y servicios de tarificación adicional.
9.2 Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente. En caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produzca transcurridos 10 días desde su solicitud, serán de cargo de YOIGO los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

10. CALIDAD E INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.

10.1 YOIGO prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. En garantía del mantenimiento del Servicio, YOIGO pone a disposición del Cliente el número de teléfono 622 y la dirección de correo electrónico clientes@yoigo.com para la atención de consultas e incidencias.
10.2 En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática, en forma de abono en su Cuenta, cuya cuantía será igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. No habrá lugar a indemnización si el importe resultante de aplicar la anterior regla de cálculo es inferior a 1€.
10.3 En casos de interrupción temporal del Servicio por causa de fuerza mayor YOIGO compensará automáticamente al Cliente con una minoración de la cuota mensual proporcional al tiempo que hubiera durado la interrupción.
10.4 Si se produce una interrupción del servicio de Internet móvil, YOIGO compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota mensual de dicho servicio, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si la interrupción es superior a 6 horas en horario de 8 a 22, la indemnización se abonará automáticamente.
10.5 Adicionalmente, YOIGO se compromete a que, salvo en supuestos de fuerza mayor, las interrupciones en la prestación del servicio no superen las 8 horas durante cada mes natural. Si la interrupción excede de ocho 8 horas, se doblará la indemnización prevista en el apartado 10.2 anterior. A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de YOIGO. De haber lugar a la indemnización, YOIGO procederá al pago de la misma mediante un abono en su Cuenta.
10.6 No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida al incumplimiento grave del contrato por parte del Cliente, o a daños en la red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.
10.7 Salvo previsión en contrario en las condiciones de la tarifa aplicable, los servicios de Internet móvil no permiten los accesos para P2P (programas para descarga de archivos de usuario a usuario), ni para telefonía IP.

11. PROTECCIÓN DE DATOS.

11.1 A los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, YOIGO informa al Cliente de que los datos personales aportados en este contrato, junto con aquellos a los que YOIGO tenga acceso en el desarrollo de la relación contractual, serán incorporados en ficheros automatizados de datos de carácter personal creados por y bajo la responsabilidad de YOIGO, con la finalidad de realizar el mantenimiento, desarrollo, gestión y control de la relación contractual con el Cliente.
11.2 Salvo que el Cliente marque la casilla específicamente destinada al efecto en el Contrato de alta:
- Consiente que YOIGO trate sus datos personales para desarrollar acciones comerciales de productos y servicios propios y de promoción publicitaria.
- Consiente que YOIGO trate sus datos de tráfico, facturación y navegación, los datos de los servicios de los que sea usuario y aquellos otros facilitados y/o generados durante la relación contractual, con la finalidad de proporcionarle información sobre promociones comerciales o para la prestación de servicios de valor añadido, durante la vigencia de la presente relación contractual.

El Cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento para los mencionados tratamientos, sin efectos retroactivos, dirigiendo una comunicación por escrito a Xfera Móviles, S.A. (Ref. DATOS), Avda. de la Vega, 15, 28108, Alcobendas (Madrid) o un correo electrónico a clientes@yoigo.com. No obstante, el consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico para la prestación de servicios con valor añadido se considerará otorgado desde el momento de solicitud, uso o acceso por parte del Cliente a cualquier servicio de este tipo.
11.3 El Cliente puede ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la legislación vigente, dirigiéndose por escrito al domicilio social de YOIGO (Avda. de la Vega, 15, 28108, Alcobendas, Madrid), anteriormente indicado, adjuntando copia de su DNI o documento equivalente a fin de garantizar su identificación.
11.4 YOIGO tiene la obligación de secreto de los datos personales del Cliente y el deber de guardarlos, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, todo ello con arreglo a las obligaciones que establece la legislación vigente. Al objeto de que YOIGO pueda cumplir con sus obligaciones en materia de protección de datos de carácter personal, el Cliente se compromete a comunicar a YOIGO en un plazo razonable cualquier cambio en los datos facilitados a YOIGO durante la vigencia de la relación contractual.
11.5 YOIGO podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante procedimientos automatizados de scoring y mediante el acceso a ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tales servicios con arreglo a la legalidad vigente, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. El Cliente autoriza el tratamiento y mantenimiento de los datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de dicha solvencia, que se cancelarán en caso de no celebración del contrato.
11.6 Si el Cliente solicita la inclusión de sus datos personales en guías de abonados, YOIGO comunicará dichos datos a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, para que ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que elaboren las guías y las entidades que provean servicios de información o consulta.

12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.

YOIGO, previa comunicación al Cliente, con una antelación de un mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía móvil. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a YOIGO su voluntad de resolver el contrato.

13. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

13.1 El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación:
- Por desistimiento del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a YOIGO con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.
- Por decisión de YOIGO, en caso de (i) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización de servicios de telefonía móvil; o (ii) desactivación definitiva del Servicio en cualquiera de los supuestos regulados en la Cláusula 7.

14. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

La relación jurídica entre el Cliente y YOIGO se rige por el presente contrato y por la legislación española.

15. LIBRO REGISTRO DE CLIENTES PREPAGO.

YOIGO informa al Cliente de que, desde el momento de entrega de la tarjeta SIM, su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad, pasarán a formar parte del Libro Registro de Clientes Prepago que YOIGO gestiona en cumplimiento de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones. Asimismo, les informamos de que YOIGO cederá estos datos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad facultadas cuando para el cumplimiento de sus fines le sean requeridos por estas.

1- En modalidad prepago Yoigo no comercializa ninguna tarifa con consumo mínimo obligatorio desde el 7 de noviembre de 2013.